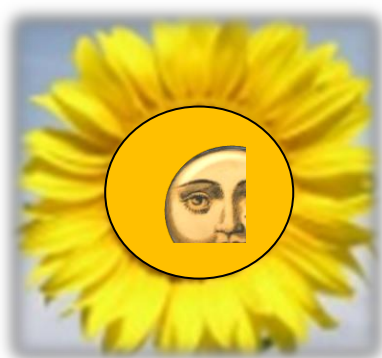
La Carta dei Servizi del Centro antiviolenza di Piacenza
Ass.ne "La Città delle Donne"

Lentamente il girasole orienta i suoi petali verso la luce......

La presente Carta dei Servizi rappresenta l'impegno del Centro antiviolenza di Piacenza "La Città delle donne" nel definire i diritti delle donne che usufruiscono delle attività dell'Associazione.

- ✓ L'Associazione non ha scopo di lucro. È apartitica e non ammette ingerenza di partiti politici. L'Associazione si riconosce nei principi della inviolabilità del corpo delle donne, la loro libertà ed il valore dei loro desideri e dell'autodeterminazione.
- ✓ L'Associazione opera riconoscendo il valore dell'uguaglianza e non è assoggettata a nessun criterio discriminatorio nell'erogazione delle proprie prestazioni riguardo ad opinioni politiche, religiose, etnie, orientamenti sessuali, condizioni socio-economiche e psicofisiche.
- ✓ L'Associazione garantisce la riservatezza dei dati rilevati e riguardanti la donna accolta e la sua storia secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30.06.2003.
  La donna autorizza qualsiasi comunicazione esterna utile e coerente con l'accompagnamento richiesto.
- ✓ L'Associazione opera nel criterio assoluto di gratuità per tutti i servizi offerti alla donna con o senza figli/e minori.

La nostra Carta dei Servizi è uno strumento (previsto dalla Legge 328/00), rivolto alle donne che subiscono violenza e a tutti coloro, cittadine/i, Istituzioni, Enti ed Associazioni, che hanno necessità di conoscere il nostro lavoro al fine di garantire un'informazione trasparente dei servizi offerti.

INDICE

PARTE I

Ci presentiamo

Chi siamo - La nostra storia

L’associazione "La Città delle Donne" - è stata costituita nel 1994 da un gruppo di donne di Piacenza che volevano aprire un "canale d'ascolto" alle donne del territorio e alle loro difficoltà.

Operative dal 1996, inizialmente accolte presso il Centro per le Famiglie di Piacenza in Galleria del Sole, le Operatrici potevano disporre di uno spazio serale dalle 20 alle 24 e rispondevano al numero telefonico 0523.593333.
Il passo successivo fu l'apertura telefonica diurna grazie alla disponibilità di una stanza condivisa all'interno dei suddetti uffici.
La formazione continua delle operatrici presso gli altri Centri antiviolenza pre-costituiti in Emilia Romagna, i corsi ed il confronto con il lavoro nelle altre città, ha portato le operatrici volontarie dell'Associazione a pensare quanto fosse indispensabile aprirsi ai colloqui vis-a vis così come da prassi condivise.
La collocazione fisica dei locali non poteva però garantire la privacy, indispensabile ai colloqui personali e, ben presto, l'Associazione si è trovata a dover chiedere alla propria Amministrazione la disponibilità di locali idonei allo scopo.
Provvisoriamente traslocate in Via Gaspare Landi, l'Associazione poteva disporre di una stanza autonoma dove gestire i colloqui con le proprie utenti.
Nell'anno 2006 si è avvertita la forte la necessità di strutturarsi, uniformemente agli altri Centri antiviolenza della Regione e poter quindi offrire ospitalità, in una Struttura Protetta idonea, le utenti con necessità di essere allontanate dall'ambiente violento.
Veniamo così provvisoriamente sistemate in una struttura di ASP Città di Piacenza condividendo il primo piano con i nostri uffici e il piano terra dove trovano accoglienza le prime utenti che necessitano di protezione.
Nel 2008 il Consiglio Direttivo delibera la necessità di affittare locali idonei all'accoglienza delle utenti vittime di violenza, dove, oltre a garantire la privacy, si potessero organizzare tutte le attività satellitari ad un Centro antiviolenza (corsi di auto aiuto - incontri ludici con i bambini - conferenze ecc.).
Eccoci allora in Via Scalabrini 134/A dove rimaniamo fino al 2015. I locali si rivelano ancora una volta inadatti per motivi di privacy; tutte le stanze infatti convogliavano l'una nell'altra rendendo visibili, per passaggio obbligato, le donne che si rivolgevano a noi.

Ora ci troviamo sullo Stradone Farnese n. 22. Disponiamo di un ingresso, una stanza colloqui, un cucinotto, un minuscolo spazio esterno e tre ampie stanze dove possiamo gestire i tanti e diversificati laboratori che hanno reso il Centro antiviolenza fruibile da tante donne e anche da tanti/e minori che vi trovano un'ospitale e serena accoglienza. L'intero arredamento della Sede ci è stato offerto da IKEA nel 2016.

Tutte le Operatrici sono formate sulla problematica della violenza di genere con la metodologia dell’accoglienza delle Case delle donne e dei Centri antiviolenza italiani riconosciuti, **che mette la donna al centro della relazione di sostegno**, rispettando i suoi tempi, le sue scelte e la sua autodeterminazione. La suddetta metodologia è riconosciuta elemento portante ed indispensabile dalla Convenzione di Istanbul (ratificata dall'Italia nel 2011 e sottoscritta nel 2013 - divenuta quindi legge) così come dalla Regione Emilia Romagna.

Il Centro Antiviolenza è regolarmente iscritto all’albo delle Associazioni di volontariato della Provincia di Piacenza dal 1999 e all'Albo Regionale delle Associazioni.

Socio fondatore dell'Associazione nazionale dei Centri antiviolenza D.i.Re (donne in rete) nel 2006 e del Coordinamento regionale dei Centri antiviolenza (vedi mappatura R.E.R.) sottoscritto nel 2009.

Dal sito del Coordinamento Nazionale dei Centri antiviolenza

- ✓ L'associazione D.i.Re è nata allo scopo di costruire un' azione politica nazionale che, partendo dall'esperienza maturata nelle diverse realtà locali, promuova azioni volte ad innescare un cambiamento culturale di trasformazione della società italiana nei riguardi del fenomeno della violenza maschile sulle donne.
  Nel 2006, dopo due anni di lavoro, 57 Associazioni hanno redatto la "Carta della Rete Nazionale dei Centri antiviolenza e delle Case delle donne" documento politico che ha preceduto l'elaborazione dello statuto.
  Oggi, l'associazione nazionale D.i.R.e. raccoglie dentro un unico progetto politico **80 Centri Antiviolenza e le Case delle Donne** che in oltre vent'anni di attività hanno dato voce, sul territorio nazionale, a saperi e studi sul tema della violenza alle donne, supportando migliaia di donne ad uscire insieme ai propri figli/e dalla violenza e a conquistare la libertà.
  D.i.Re intende dare visibilità alla metodologia e all'attività dei Centri Antiviolenza presenti sul territorio nazionale, iniziative volte alla conoscenza del fenomeno della violenza, elaborare progetti di ricerca, in un'ottica di riflessione sulle esperienze e di formazione continua e diffusa per i Centri e per il territorio. Obiettivo fondamentale diventa così far conoscere e mutare nella società la percezione dell'entità e della gravità della violenza sulle donne, la sua collocazione nei crimini contro l'umanità, a prescindere dal colore e dalla nazionalità dell'uomo che la esercita e della donna che la subisce.
  L'associazione nazionale D.i.Re si pone come interlocutrice delle istituzioni nazionali e internazionali, anche attraverso l'elaborazione e/o la modifica della normativa relativa ai diritti delle donne, forte del proprio patrimonio di saperi, di elaborazioni ed esperienze professionali acquisite in tanti anni dai Centri antiviolenza, anche al fine di individuare, valorizzare e diffondere esempi di buone pratiche di contrasto alla violenza messi a punto a livello locale, nazionale ed internazionale, rafforzando l'attività dei Centri e delle Case delle donne già esistenti e favorendo la costituzione di una capillare rete di nuovi centri antiviolenza.

Dal sito del Coordinamento Regionale dei Centri antiviolenza

- ✓ L'idea di un Coordinamento che radunasse tutte le realtà presenti in Regione in difesa delle donne parte da lontano, dal primo Convegno nazionale dei Centri Antiviolenza e Case delle Donne svoltosi nel 1996 a Ravenna, che ha posto le basi nella nostra regione per una rete organica. Da allora si sono susseguiti incontri periodici per la progettazione, l'elaborazione e la realizzazione di obiettivi comuni. I Centri antiviolenza presenti sul territorio regionale hanno continuato a condividere formazione, buone prassi, confronto metodologico, progetti e campagne di sensibilizzazione per il contrasto della violenza alle donne e ai loro bambini, fino ad arrivare alla costituzione di un'Associazione formale nel giugno 2009, con l'obiettivo di potenziare l'attività del Coordinamento, l'influenza politica e la visibilità dei centri sul territorio, ponendosi come soggetto maggiormente autorevole nei confronti delle istituzioni.

LA REGIONE EMILIA ROMAGNA -

- La Regione Emilia Romagna ha deliberato le "Linee di indirizzo Regionali per l'accoglienza di donne vittime di violenza di genere" (anno 2013) nelle quali viene evidenziata **l'importanza delle Case e dei Centri Antiviolenza** come soggetti, all'interno della rete per l'accoglienza delle donne vittime di violenza, che:

"*hanno negli anni sviluppato una ricca significativa competenza specifica negli ambiti dell'accoglienza, dei percorsi di uscita dalla violenza e della prevenzione, lavorando in un'ottica di genere ed offrendo quindi alle donne servizi specifici e dedicati*

“I piani territoriali prendono atto dalla specificità dell'offerta dei Centri Antiviolenza e, promuovono laddove possibile, il maggior numero di sinergie e collaborazioni per realizzare un sistema integrato fra servizi e terzo settore qualificato, affrontano il tema del finanziamento del sistema.”

Unico Centro antiviolenza Provinciale ufficialmente riconosciuto **a livello Regionale E.R. e a livello Nazionale in quanto in possesso dei requisiti esperienziali minimi richiesti, di metodologie di gestione ed accoglienza coerenti con l'ottica comune dei Centri antiviolenza. (Conferenza unificata del 27 novembre 2014 - dall'articolo 3, comma 4, del DPCM. del 24 luglio 2014. (Rep. Atti n. 146/CU).**

La nostra missione:

La violenza contro le donne è un problema sociale di proporzioni mondiali.
Il Centro antiviolenza "La Città delle Donne" si impegna perché la violenza di genere venga vinta nella convinzione che le donne sono una grande risorsa sociale solo quando sono rispettati i loro diritti e la loro dignità.

Le Operatrici mettono a disposizione la loro esperienza e professionalità nel sostenere donne che abbiano subito o subiscano violenza fisica, psicologica, economica, sessuale, da pratiche tradizionali, sul lavoro, stalking

I nostri obiettivi:

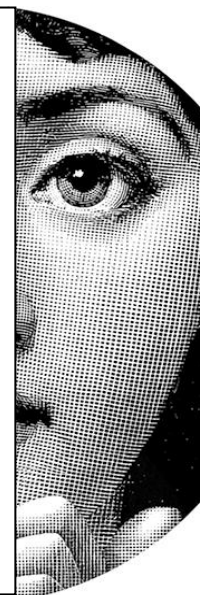
- ✓ Sostenere le donne che si rivolgono al Centro attraverso la relazione con le operatrici di accoglienza e in accordo con la donna, aiutarla a fronteggiare le problematiche di carattere legale, medico, psicologico e sociale con i necessari supporti tecnici.
- ✓ Accompagnare sostenendo ogni donna a riscoprire il suo valore, autorevole, economicamente indipendente, libera e costruttrice della propria vita: una donna che conosca il valore della differenza di genere e operi in solidarietà con le altre donne.
- ✓ La nostra missione è quella di produrre attività specifiche volte a contrastare il fenomeno della violenza contro le donne. Infatti l'Associazione ha fondato il proprio lavoro sulla voglia di costruire un luogo "altro" per donne che sopravvivono ai maltrattamenti e/o violenze.

In quest'ottica il Centro Antiviolenza è luogo di protezione, valorizzazione e riprogettazione della vita delle donne. L'Associazione è un luogo di donne per le donne. Le volontarie e le operatrici si riconoscono nella pratica politica della relazione fra donne e sono legate da un progetto comune: quello di produrre libertà ed autonomia femminile.

Gli Organi Istituzionali:
Sono organi dell'Associazione:

- ✓ L'Assemblea Generale delle Socie
- ✓ La Presidente
- ✓ La Vice-Presidente
- ✓ Il Consiglio Direttivo

Le Socie volontarie e le/e Socie/i sostenitori, sono iscritti all'apposito Registro con tessera nominativa.

Il Rapporto societario è disciplinato dallo Statuto dell'Associazione.

Dove siamo e come contattarci:

L'Associazione La Città delle Donne - Centro antiviolenza Piacenza si trova a:

Piacenza - **Stradone Farnese n. 22**

La Sede si trova all'interno del centro storico cittadino ed è facilmente raggiungibile con qualsiasi mezzo oltre ad avere un accesso privo di barriere architettoniche

Gli orari di apertura:
Dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 17,30

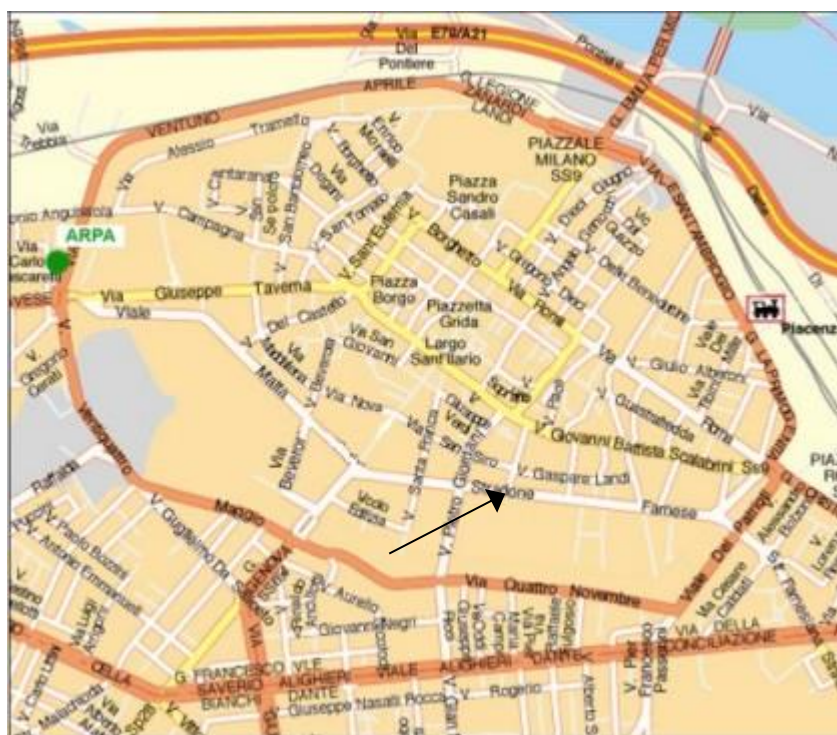
Negli orari di chiusura è attiva la segreteria telefonica. Si può lasciare un messaggio e numero di telefono per essere richiamate.

Come contattarci

Telefono e Fax: 0523.334833

Mail: centroantiviolenzapc.donne@gmail.com

Sito web: www.centroantiviolenzadonnepc.it

È inoltre possibile contattare il numero **1522** antiviolenza e stalking del Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri attivo h24/7 per ricevere informazioni ed orientamento sui Centri antiviolenza in tutta Italia.

PARTE II

I nostri principi fondamentali:

L'Associazione si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- ✓ **Uguaglianza**: nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi può essere fatta per motivi riguardanti: etnia, lingua, religione, orientamento sessuale, opinioni politiche, condizione socioeconomiche e socio-fisiche.

- ✓ **Giustizia**: l'Associazione si ispira a criteri di giustizia, imparzialità e obiettività. È garantita parità di trattamento e parità di condizioni di fruizione del servizio a tutte le donne e ai loro figli/e.

- ✓ **Continuità**: l'Associazione garantisce l'erogazione del servizio con continuità e regolarità; in caso di funzionamento eccezionalmente irregolare si impegna ad adottare misure che arrechino minori disagi possibili a tutte le donne e ai loro figli/e

- ✓ **Riservatezza**: i servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato ed ai fatti riguardanti la donna seguita sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30.06.2003

.

- ✓ **Efficienza ed Efficacia**: Il lavoro delle Operatrici è incentrato sulla donna accolta e/o ospitata cercando di valorizzare ed ottimizzare al massimo le risorse umane, logistiche, economiche e di rete a disposizione per garantire tutela e sostegno.

- ✓ **Accessibilità**: L'accesso ai servizi può avvenire tramite telefonata al n. dell'Associazione, o presentandosi presso la Sede o usufruendo del numero nazionale 1522

- ✓ **Gratuità**: Tutti i servizi sono completamente gratuiti per le donne e per i/le loro minori

PARTE III

I NOSTRI SERVIZI:

Il Centro Antiviolenza opera su diversi piani:

- ✓ Gestisce il Centro di Accoglienza
- ✓ Gestisce le Case rifugio Casa 1 e Casa 2
- ✓ Svolge campagne di prevenzione attraverso informazione, formazione, partecipazione e organizzazione di seminari, convegni, incontri territoriali ecc...
- ✓ Valorizza la cultura della parità e dell'educazione di genere, maturata nel corso di anni di impegno sociale.
- ✓ Partecipa a progetti nazionali ed internazionali a favore delle donne.

Al centro di ogni nostra attività ci sono le donne, le loro storie, i loro bisogni, i loro desideri; ci sono le difficoltà che devono affrontare e le risorse che possono esprimere per superarle.
Il Centro antiviolenza si caratterizza per alcuni principali servizi:

- ✓ Accoglienza
- ✓ Ospitalità
- ✓ Consulenze legali e psicologiche gratuite
- ✓ Minori
- ✓ Sportello Lavoro
- ✓ Attività parallele (Laboratori di Sartoria/Modellistica - Sostegno Scolastico per minori - Sostegno linguistico - Gruppi di auto mutuo aiuto - Sostegno alla genitorialità - Laboratori per minori (ludico - espressivo - educativi). Queste attività sono praticabili anche dalle donne e dai/alle loro eventuali figli/glie, ospitate nelle strutture protette.

Accoglienza personale
L'accoglienza è il fondamento dell'intera Associazione.
È caratterizzata da: colloqui telefonici, colloqui personali, informazioni legali, contatti con altri soggetti (Servizi Sociali, Forze dell'Ordine, Avvocati/e, Ausl, ecc.)

Obiettivi dell'accoglienza personale sono:

- ✓ Sostenere le donne nelle loro scelte, valorizzando le loro risorse personali e valutando la rete sociale, familiare e amicale su cui possono far affidamento.
- ✓ Offrire sostegno, ascolto in assenza di giudizio e in anonimato oltre a uno spazio protetto e accogliente.
- ✓ Offrire informazioni di base sul sistema legale (Forze dell'Ordine, consulenze gratuite c/o avvocati/e ecc.) Le donne possono infatti richiedere alle operatrici di accoglienza una consulenza legale con gli/le avvocati/e che collaborano gratuitamente con il Centro.
- ✓ Costruire una solida rete con i servizi Socio-Sanitari, le Forze dell'Ordine, gli/le Avvocati/e, i Tribunali e le altre Istituzioni a sostegno della donna che subisce violenza e dei suoi figli/e.
- ✓ Offrire informazioni e sostegno a chi segnala situazioni di donne in difficoltà (segnalazioni da terzi)

Metodologia del colloquio personale:

Il colloquio dura circa un'ora e viene svolto, in totale riservatezza, in una stanza separata, sempre all'interno dell'Associazione.
Abitualmente sono presenti la donna e l'operatrice del Centro, in alcuni casi è presente una mediatrice culturale.
Il colloquio non ha lo scopo di fornire consigli ma un luogo di confronto, di riflessione e di riesame delle possibilità personali di riscatto delle donne in una visione realistica e nel sostegno.
Tutte le Operatrici e le Volontarie sono in grado di operare secondo la metodologia della relazione tra donne come pratica centrale fondata sulla lettura della violenza di genere come fenomeno politico e sociale complessivo strutturale e sono in possesso di competenze adeguate all'analisi della domanda, alla valutazione del rischio.
A volte è possibile richiedere la presenza di una babysitter o di una volontaria che stia con i/le bambini/e durante lo svolgimento del colloquio nel caso in cui la donna debba portarli con sé.

Le Operatrici e le Volontarie di accoglienza sono formate su tematiche inerenti alla violenza di genere. L'Associazione favorisce momenti di formazione continua, riconosciuti come fondamentali nelle attività di accoglienza.
Accanto alle Operatrici e alle Volontarie possono collaborare anche Volontarie del servizio civile e tirocinanti delle scuole superiori o dell'università (maggiorenni).
Il gruppo delle Operatrici e Volontarie si riunisce costantemente per confrontarsi sui casi o situazioni emerse.

Standard di servizio:

- ✓ Numero operatrici e volontarie: 16
- ✓ Attesa massima per un colloquio: 1 settimana
- ✓ Durata del colloquio: 1 ora
- ✓ Luogo riservato per il colloquio
- ✓ Lavoro di equipe e supervisione
- ✓ Cura minori
- ✓ Mediazione culturale
- ✓ Gratuità dei servizi

Ospitalità protetta:

Il Centro antiviolenza - Associazione "La Città delle Donne" dispone di una casa rifugio con 2 alloggi (Casa 1) ed una casa con 6 alloggi (Casa 2) entrambe ad indirizzo segreto.
Le strutture sono state messe a disposizione da A.S.P. Città di Piacenza con la quale l'Associazione ha sottoscritto una convenzione per la gestione.
Casa 1 e Casa 2 offrono protezione alle donne sole o con figli/e (i figli maschi fino a 14 anni) che hanno subito violenza, ospitandole/i presso gli alloggi il cui indirizzo non viene reso noto.
Nelle Case rifugio le donne possono far riferimento alle Operatrici che offrono loro sostegno con azioni di affiancamento e supervisione costante.
Viene inoltre garantito l'approvvigionamento alimentare e primario di cui necessitano per sé e per i/le propri/e figli/e. Le donne che scelgono, dopo un periodo emergenziale di c.a. 15gg, di proseguire un progetto di autonomia libero dalla violenza, godono di un pocket money settimanale, calcolato anche sul numero dei/lle figli/e, perché possano provvedere in modo autonomo alle spese per il vitto ed alle necessità per l'igiene personale e pulizia dei locali.
L'ospitalità solitamente dura sei mesi, ma può essere prorogata. Le difficoltà di reperimento di un lavoro stabile che possa garantire autonomia economica, ha prolungato i tempi di permanenza. Il problema è stato rilevato anche da altri Centri antiviolenza regionali e nazionali, ma a Piacenza la situazione è particolarmente difficile in quanto non esiste un tavolo di concertazione per il supporto in alleggerimento a questo grave problema che impedisce alle donne di riprendere una normalità di vita alla quale aspirano e che sta alla base dei progetti personali.

Obiettivi:

- ✓ Sostenere la donna nella scelta di allontanarsi dalla violenza attivando insieme a lei la rete necessaria per realizzare il suo progetto personale.
- ✓ Dare alle donne e ai/alle loro figli/e uno spazio fisico e temporale protetto, sicuro, accogliente e tranquillo nel quale potersi ripensare donna libera da costrizioni e violenze

Metodologia dell'ospitalità:

Le donne che fanno richiesta di ospitalità vengono informate circa le modalità di costruzione del proprio Progetto di autonomia a cui partecipano in prima persona.
Nelle Case rifugio la convivenza con altre donne e bambini/e è basata sul rispetto reciproco. Fin dalla prima accoglienza le donne si impegnano ad accettare e sottoscrivere il Regolamento interno di convivenza.
A tal proposito periodicamente viene fatta una riunione con le donne ospiti per valutare l'andamento della convivenza.

Le donne, inserite nelle Case, vengono seguite dalle Operatrici di ospitalità e/o volontarie; solitamente l'Operatrice di riferimento è la medesima che ha accolto la donna al momento dello svelamento della violenza e/o al momento dell'inserimento in emergenza nelle strutture.
L'Operatrice incontra periodicamente la donna per un colloquio di sostegno, presso la Sede dell'Associazione o presso le Strutture nel caso la donna non potesse uscire per motivi di sicurezza. In caso di necessità viene accompagnata dall'avvocato/a, in Tribunale, dalle Forze dell'Ordine, dall'Assistente sociale, visite mediche ecc.

Operatrici e volontarie:
Il gruppo di lavoro della Case rifugio è costituito da Operatrici, Volontarie e da una Coordinatrice del gruppo minori che è anche la Supervisora del benessere delle ospiti e ne rileva le necessità pratiche e psicologiche. Una Responsabile (volontaria) coordina i vari interventi necessari ed è Referente esterna dei servizi.
Tutta l'equipe ha ricevuto lunga formazione sulle tematiche inerenti la violenza di genere e partecipa a periodici aggiornamenti.
Il gruppo delle Operatrici e delle Volontarie si riunisce sistematicamente e partecipa agli incontri di supervisione condotti da una psicoterapeuta.

Standard di servizio:

- ✓ Operatrice/i di riferimento della donna
- ✓ 1 Responsabile Referente esterna delle Case rifugio
- ✓ Supervisora delle strutture per la rilevazione dei bisogni
- ✓ Volontarie formate
- ✓ 1 Coordinatrice del gruppo minori (psicologa età dello sviluppo)
- ✓ 3 Psicologhe per il sostegno in itinere, seguono le donne ospiti che ne fanno richiesta e/o per le quali si ravvisa un bisogno di elaborazione
- ✓ Durata ospitalità: 6 mesi prorogabili
- ✓ Casa rifugio 1 ad indirizzo segreto - Casa rifugio 2 ad indirizzo celato
- ✓ Sostegno emotivo e pratico
- ✓ Vitto e beni di prima necessità garantiti
- ✓ Numeri posti letto disponibili: 17
- ✓ Presenza su richiesta di una babysitter
- ✓ Presenza su richiesta di una mediatrice culturale
- ✓ Lavoro di equipe e supervisione
- ✓ Nelle Casa rifugio è garantita la sicurezza degli impianti e delle strutture

Accesso al servizio:

La richiesta di ospitalità nelle Case rifugio per le donne che subiscono violenza può essere fatta da:

- ✓ Soggetti terzi (Servizio Sociale - FF.OO. - Giudici)
- ✓ Direttamente dalla donna. Quest'ultima può chiedere ospitalità all'Operatrice o Volontaria di accoglienza al momento del colloquio di svelamento delle violenze. Spesso è l'Operatrice che, quando ne evince la necessità (in caso di pericolo di reiterazione delle violenza e quindi d'incolumità personale), propone alla donna la possibilità di essere protetta.

In entrambi i casi il gruppo di lavoro valuta la situazione e decide se sussistono le condizioni per ospitare o meno la donna.

Sia che la richiesta di ospitalità venga fatta da soggetti terzi, sia che provenga dalla donna stessa, ci sono requisiti fondamentali per l'accesso in casa rifugio:

- ✓ La volontà esplicita della donna ad iniziare un percorso di uscita dalla violenza;
- ✓ La disponibilità della donna a convivere con altre donne e bambini anche di culture diverse;
- ✓ Non viene mai concesso né domicilio, né residenza presso le Strutture, il cui indirizzo deve sempre rimanere segreto;
- ✓ Le donne non devono essere tossicodipendenti o alcoliste, né avere problemi psichiatrici evidenti.
- ✓ Gli accessi vengono condivisi con i Referenti territoriali all'istituito "Tavolo Tecnico" composto dai rappresentanti dei tre Distretti, AUSL, Responsabile Servizio Minori,
- ✓ Ogni ingresso o dimissione (sia volontaria o a termine progetto) viene comunicato con mail ai suddetti referenti al fine di un tempestivo aggiornamento sulle disponibilità degli alloggi nelle Strutture Protette.

Il Servizio di Reperibilità in emergenza:
Da fine Settembre 2015 è stato attivato il Servizio di Reperibilità in emergenza. Un numero di cellulare dedicato è stato fornito alle FF.OO. e ai Presidi Ospedalieri. Il Servizio ruota mensilmente sulla reperibilità di 4 Operatrici formate, negli orari e nei gg. di chiusura del Centro, per rispondere alle esigenze in emergenza e fornire accoglienza eventuale negli alloggi dedicati nelle Strutture Casa 1 e Casa 2 alle donne e ai minori che necessitano e che accettano di essere allontanati dall'ambiente familiare violento.

Le donne accolte in struttura hanno, quale riferimento, in caso di problematiche durante le ore e i giorni di chiusura del Centro, il cellulare della Responsabile e il cellulare di emergenza. È successo in diverse occasioni che le donne avessero necessità di intervento urgente per malori o, anche per guasti improvvisi all'interno della struttura. La Responsabile valuta quindi le possibili attivazioni e, quando necessario, chiede l'intervento e/o la supervisione dell'Operatrice in reperibilità in quel momento.

Alcuni interventi in emergenza vengono richiesti anche in orario ufficio.

Obiettivi*:*

- ✓ Messa in protezione immediata della donna e dei/delle figli/e quando presenti;
- ✓ Sostegno alla donna nella sua scelta di allontanarsi dalla violenza.

Metodologia:

L'Operatrice reperibile, valutata unitamente ai soggetti richiedenti, la situazione per cui è stata contattata, ed eventuali possibilità di accoglienza parentale e/o amicale. In caso di assenso della donna all'ospitalità nelle Case rifugio, concorda i tempi per organizzare l'intervento di aiuto (in genere stabiliti in accordo con le FF.OO. quando la donna intende stendere subito denuncia e/o con i Servizi Ospedalieri in caso di accesso al P.S.)

Nel caso di assenso, l'Operatrice reperibile attende l'accompagnamento della donna e di eventuali figli/e qualora siano presenti, presso uno degli alloggi di emergenza.

Entro le 24 h. successive all'accoglienza, l'Operatrice svolge un colloquio con la donna al fine di verificarne le condizioni, ricomporre la "storia" personale di violenze e le intenzioni rispetto ad un futuro prossimo. Se la donna decide consapevolmente di denunciare l'aggressione, nel caso non lo avesse ancora fatto, viene accompagnata presso le FF.OO. Successivamente potrà decidere se essere inserita in un progetto con un percorso a medio-lungo termine, affinché venga reso noto il caso all'Assistente Sociale Referente territoriale con immediato contatto telefonico e successivo colloquio con la donna nei locali delle Case Rifugio. L'informazione ai Servizi Sociali pertinenti in caso di ospitalità di donne con figli/e minori è obbligata e prioritaria in quanto non potrà esistere nessun Progetto possibile senza il consenso e l'appoggio professionale delle Referenti del territorio pertinente.

In caso di donne sole, queste possono rifiutare la collaborazione dei Servizi sociali (spesso per timore perdita della privacy). Il 90% dei casi accolti hanno già visto, comunque, una condivisione antecedente della donna con l'Assistente sociale di riferimento.
La donna o il nucleo viene preso in carico dal Settore Servizi Sociali per la costruzione di un Progetto condiviso con Centro antiviolenza che consenta alla donna di reinserirsi in un normale contesto di vita analizzandone gli aspetti in termini di prospettive e necessità di sostegno, le esigenze dei/delle figli/e minori se presenti.

Operatrici e volontarie:
Le Operatrici e le Volontarie hanno ricevuto la formazione propria interna del Centro antiviolenza ed esterna in confronto con gli altri Centri regionali e nazionali, sull'operare con donne e minori che hanno subito violenza in situazioni di emergenza e partecipa ad incontri periodici aggiornamenti.
Le Operatrici reperibili possono essere di numero da una a quattro, in questo caso si alternano.

I loro compiti sono:

- ✓ reperibilità immediata telefonica e raggiungimento delle Strutture Protette in un tempo concordato con il Servizio richiedente.
- ✓ messa in protezione della donna e del/i minore/i;
- ✓ approvvigionamento viveri e beni di prima necessità; (le strutture protette godono di un "magazzino scorte" per sopperire ai bisogni primari al momento degli accessi in protezione: alimenti - latte in polvere - pannolini - biancheria sterile - tovagliato - necessario per igiene ecc.)
- ✓ comunicazione dell'intervento alle referenti del Servizio Sociale territoriale pertinente
- ✓ accompagnamento nel percorso durante la fase di emergenza e, nel caso in cui la donna accettasse, individuazione di un progetto di sostegno condiviso per l'elaborazione della violenza subita;
- ✓ appuntamenti ed accompagnamenti vari eventuali (come Pronto Soccorso, Forze dell'Ordine, Avvocato/a, Servizi Sociali, ecc..).

Nel caso di donne straniere può essere necessaria la presenza di mediatrici culturali.

Standard di servizio:

- ✓ Numero di Operatrici da 1 a 4 Ospitalità in emergenza in un luogo protetto e sicuro
- ✓ Beni di prima necessità garantiti
- ✓ Mediatrice culturale
- ✓ Custodia minori quando necessaria per accompagnamenti della madre
- ✓ Lavoro di equipe e supervisione - Team che si occupa delle fasi ante e post acc.za in emergenza: n. 7 Operatrici

Accesso al servizio:

- ✓ Tramite chiamata sul cellulare di emergenza dell'associazione da parte delle Forze dell'Ordine, Servizi Ospedalieri, Assistenti Sociali quando interpellate direttamente da FF.OO. o P. Soccorso.
- ✓ Volontà esplicita della donna di essere ospitata.

Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso.

Il Servizio per i minori ospitati:

Le Strutture protette Casa 1 e Casa 2 ospitano, per la maggior parte, donne con figli/e minori. L'attenzione verso i/lle minori ospitati/e è imprescindibile dal percorso di uscita dalla violenza della madre. Molto spesso, infatti, ci si imbatte anche nella violenza subita direttamente o indirettamente (violenza assistita) dai/dalle figli/e.
Incrementare il benessere dei/le minori riconoscendo la madre come soggetto attivo e protagonista di scelte, dare ascolto e accoglienza alle/ai bambine/i ospiti delle Strutture gestite dall'Associazione, sono attività prioritarie per l'Associazione.
All'interno del percorso - progetto della madre, le Operatrici formate al ruolo (psicologa dell'età dello sviluppo e psicologhe di sostegno), hanno lo scopo di:

- ✓ Osservazione del benessere del/la minore
- ✓ Osservazione della relazione madre-bambino/a
- ✓ Interventi ludico - educativi individuali e di gruppo
- ✓ Consulenza e supervisione alle agenzie del territorio
- ✓ Sostegno alla genitorialità individuale e a gruppi di madri

Obiettivi:

- ✓ Costruire momenti di interazione, condivisione e di gioco con la coppia madre-bambino/a
- ✓ Osservare le reazioni emotive e comportamentali del/della bambino/a rispetto alla madre;
- ✓ Offrire sostegno alla relazione madre-bambino/a;
- ✓ Offrire alla donna la possibilità di riappropriarsi delle proprie competenze genitoriali a volte "offuscate" e messe in discussione dal maltrattante
- ✓ Offrire alla minore possibilità di libera - espressione dei vissuti
- ✓ Promuovere i sostegni territoriali su minori che rivelano gravi traumi esperienziali di violenza (diretta e/o indiretta) in confronto con i Servizi Sociali pertinenti.

Metodologia:

- ✓ Incontri di osservazione tra madri e minori nella condivisione di momenti di interazione
- ✓ Colloqui individuali con le madri per la rilevazione di problematiche legate alle difficoltà educative e di contenimento genitoriale e/o a comportamenti problematici dei/lle figli/e
- ✓ Colloqui individuali e di gruppo in sostegno alla genitorialità
- ✓ Confronto e/o accompagnamento con i Servizi territoriali di riferimento alla tutela dei/delle minori per l'avvio di sostegno professionale pertinente

- ✓ Osservazione del percorso scolastico al fine di individuare segnali di disagio che spesso si manifesta in un calo di rendimento e difficoltà di attenzione.
- ✓ Sostegno scolastico anche in "alleggerimento" alle funzioni materne.
- ✓ Laboratori ludico-educativi ed espressivi al fine di permettere la libera espressione dei sentimenti provati dai/lle minori e l'espressione "indiretta" di vissuti traumatici

Operatrici e volontarie:

Il Gruppo Minori vede coinvolto al suo interno figure professionali specificatamente formate sulla violenza ai/alle minori.

Standard di servizio:

- ✓ Una psicologa/psicoterapeuta Coordinatrice del gruppo
- ✓ Una psicologa/psicoterapeuta dell'età evolutiva ed una psicologa che si occupano dei percorsi ludico - educativi strutturati con cadenza fissa all'interno di Casa 2 in apposito spazio fisico arredato con donazione IKEA 2016
- ✓ Volontarie che svolgono attività di custodia o accompagnamento ai servizi territoriali necessari
- ✓ Lavoro di equipe e supervisione

Accesso al Servizio:

- ✓ Tramite l'Accoglienza (sostegno alla genitorialità e sostegno scolastico)
- ✓ Tramite l'Ospitalità protetta

Lo Sportello Lavoro:

Lo Sportello di orientamento ed accompagnamento al lavoro è attivo presso l'Associazione dal 2005 grazie al sostegno della Regione Emilia Romagna e dell'Unione Europea. L'intera operazione "Una rete regionale per l'inclusione lavorativa delle donne in difficoltà" coinvolge tutti i Centri Antiviolenza appartenenti al Coordinamento Emilia Romagna ed è gestita dalla Scuola Arti e Mestieri Angelo Pescarini di Ravenna. Destinatarie del progetto sono le donne in percorso presso ogni Centro Antiviolenza.

La dipendenza economica è il primo elemento che impedisce alle donne di allontanarsi dal maltrattante perché le priva della visione futura di una possibilità di riscatto e soprattutto è fortemente sentita l'incapacità di poter provvedere al mantenimento dei propri figli.

Obiettivi del progetto:

- ✓ Potenziare le risorse personali con la redazione del "bilancio delle competenze"

- ✓ Fornire conoscenza e consapevolezza delle possibilità territoriali per una ricerca attiva del lavoro.
- ✓ Affrancare la donna dalla dipendenza economica e facilitarne così la ristrutturazione del percorso di vita sia durante che dopo i maltrattamenti vissuti.
- ✓ Strutturare e migliorare la rete ed i servizi volti all'inserimento lavorativo delle donne.
- ✓ Favorire il confronto fra le realtà dei vari Centri regionali e lo scambio di buone prassi

Metodologia:

Il Progetto prevede l'apertura di c.a. 6 ore settimanali all'accoglienza delle donne nuove e/o già sostenute nel percorso di ricerca di lavoro

Prevede:

- Colloqui di orientamento e valutazione delle competenze
- La costruzione del curriculum
- La ricerca delle possibilità lavorative
- Invio c.v. - in questa azione si cerca l'attivazione diretta della donna - sia online che in consegna presso le Agenzie e/o Cooperative ecc.
- L'accompagnamento al lavoro
- L'attivazione di tirocini con le Agenzie territoriali e/o con la Scuola Pescarini in caso di tirocini della R.E.R.
- All'interno di questo progetto sono previste anche alcune ore di mediazione culturale, di custodia dei minori, di back office per l'elaborazione e l'aggiornamento dei percorsi.

Operatrici e volontarie:

- ✓ Tre Operatrici e volontarie
- ✓ Due Coordinatrici che svolgono anche il ruolo di Operatrici di sportello,
- ✓ Una ulteriore Operatrice di sportello che svolge anche l'attività di Tutor dello sportello e dei tirocini
- ✓ Volontarie per custodia minori
- ✓ 1 Mediatrice culturale (per le varie lingue) quando necessario

Standard di servizio:

- ✓ Apertura dello sportello: 6 ore settimanali su appuntamento
- ✓ Attesa massima colloqui: 7 giorni
- ✓ Servizio gratuito
- ✓ Lavoro di equipe

Accesso al servizio:

- ✓ Tramite l'Accoglienza
- ✓ Tramite l'Ospitalità
- ✓ Direttamente dalle donne che telefonano al Centro

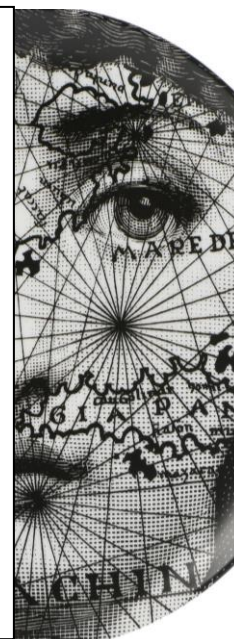
Le consulenze psicologiche:

Operatrici professioniste psicologhe, formate sulla violenza di genere e da anni attive presso il Centro antiviolenza, offrono alle donne che ne fanno richiesta o su proposta dell'Operatrice (sempre con il consenso della donna) un sostegno indispensabile per le donne che si rivolgono all'Associazione e che necessitano di elaborazione personale del proprio vissuto al fine di raggiungere una consapevolezza di valore e di auto stima che le aiuti ad allontanarsi dal maltrattante. Le consulenze offerte sono max 4 per ogni donna e si svolgono presso la Sede dell'Associazione. Le psicologhe non effettuano infatti psico-terapie ma intervengono al fine di fornire indicazioni e strategie su come gestire il trauma delle violenze subite anche tramite una riflessione più ampia in un'ottica di genere e di valore femminile. In caso la professionista ne ravvedi la necessità, consiglierà un percorso strutturato dando indicazione sui Servizi territoriali pertinenti.

PARTE IV

La Rete dei Servizi:
L'associazione "La Città delle Donne" ha ritenuto indispensabile creare una rete di contatti e collaborazioni al fine di fornire alle donne una risposta importante che le sostenga sotto ogni punto di vista e al fine di un'integrazione con la società per la quale va a soddisfare un bisogno, una necessità.
Per molte delle donne seguite si rende necessaria una presa in carico globale e quindi contatti collaborativi con la rete territoriale:

Servizi Sociali - FF.OO - Ausl - Associazioni - Fondazione vittime di reati - Avvocati/e - C.A.F - Caritas per il banco alimentare - Centro per l'Impiego - CIPM - Mediatrici culturali - Medici di famiglia e specialistici - Ass.ne Donne medico - Ufficio anagrafe

Si rileva un forte impegno condiviso nel rendere il sostegno territoriale, nella sua globalità ed eterogeneità di interventi, sempre più coeso, lineare e protettivo nei confronti delle donne che ne necessitano.

I Servizi Sociali:

Vengono attivati, nelle situazioni in cui sono coinvolti i minori, sempre e solo in accordo con la donna, quando quest'ultima si presenta al Servizio di Accoglienza.
Quando la donna viene ospitata in Accoglienza protetta, si informa subito il Servizio Sociale della presenza di minori.

Il rapporto con i Servizi Sociali risulta fondamentale ed indispensabile in quanto:

- ✓ Permette di sostenere la donna nel ruolo genitoriale;
- ✓ Permette di sostenere i/le figli/e vittime di violenza fisica, psicologica, sessuale o di violenza assistita;
- ✓ Consente di confrontarsi periodicamente sui percorsi delle donne accolte o ospiti;
- ✓ Permette di organizzare incontri tra la donna, l'operatrice del Centro e l'assistente sociale di riferimento per condividere e rafforzare il percorso di uscita dalla violenza;
- ✓ Consente di sostenere la donna nella tutela dei minori, nella ricerca di un lavoro e di un'abitazione alternativa alla casa rifugio;

Le Forze dell'Ordine:

Il rapporto con le Forze dell'Ordine è indispensabile in quanto:

- ✓ Le Operatrici del Centro possono essere contattate dalle Forze dell'Ordine per l'ospitalità in emergenza di donne e minori che subiscono violenza
- ✓ Può essere la donna stessa a chiedere alle Forze dell'Ordine di essere messa in contatto con il Centro antiviolenza
- ✓ Le operatrici del Centro possono contattare le Forze dell'Ordine per valutare insieme alla donna la possibile attivazione di sistemi di protezione (denuncia, querela, ordine di allontanamento, ecc.…);
- ✓ Nel caso di donne ospitate in emergenza le Operatrici possono chiedere collaborazione alle Forze dell'Ordine per accompagnare la donna nella propria abitazione a prelevare i suoi effetti personali più urgenti.
- ✓ Le Operatrici del Centro insieme alla donna possono richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine nei casi più delicati di accompagnamento sul territorio (Tribunali, Procure, incontri a scuola, ecc..), casi in cui è maggiore il rischio di incontrare il maltrattante e quindi pericolosi per l'incolumità della donna e delle Operatrici

Avvocate/i - Lo Sportello Legale

Il Centro antiviolenza collabora con un gruppo di Legali professionisti su tematiche riguardanti la violenza di genere. Su richiesta della donna che subisce violenza e che si rivolge al Centro tramite l'accoglienza e/o l'ospitalità, offre consulenza legale gratuita al fine di chiarire eventuali iter processuali civili, norme sull'affidamento dei/lle figli/e e/o di ordine penale rispetto a possibili azioni a carico del maltrattante ecc. **Lo Sportello Legale** è gestito da una Responsabile che valuta le pertinenze professionali al fine delle destinazioni delle consulenze gratuite. Le/gli avvocate/i destinati/e allo Sportello Legale trovano approvazione all'interno del Consiglio Direttivo.

Collette Alimentari:

Da anni l'Associazione distribuisce, alle donne seguite, prodotti alimentari che vengono donati dalle Associazioni del territorio. I prodotti, ad ogni fornitura, vengono riposti in dispensa separata e consegnati alle donne in stato di difficoltà economica che sono iscritte in apposito elenco.

Abiti, giochi e libri:

Grazie al contributo di tanti privati e associazioni, presso la Sede si raccolgono abiti per adulte e minori oltre a giochi e libri generosamente offerti. Le donazioni sono custodite in appositi spazi dove le donne che necessitano (anche quelle ospitate) per sé e/o per i/le propri/e figli/e, possono trovare il necessario, pulito e dignitoso, per affrontare momenti di fragilità economica.

Associazione Donne Medico:

Un grande aiuto è dato dalle donne medico che fanno parte dell'"Associazione Donne Medico". Da anni l'Associazione beneficia del sostegno e solidarietà gratuita nella prevenzione e cura di malesseri di donne e minori da parte dell'Associazione Donne Medico, sia in caso di donne ospiti nelle strutture o anche donne accolte a colloquio che necessitano di rassicurazioni sanitarie e/o percorsi protetti di diagnosi. In diverse occasioni è stato infatti necessario chiedere consulenze per visite e diagnosi; in particolare le donne di culture differenti si affidano esclusivamente alle cure di medici donne.

Associazioni - Volontariato e tirocini:

Negli anni l'Associazione ha tessuto relazioni importanti con altre Associazioni culturali, sportive, di volontariato e non. Collabora alla realizzazione di eventi e organizza con il supporto prezioso di donne appartenenti alle diverse Associazioni, momenti di incontro e di confronto anche presso la propria Sede, aperti anche alla cittadinanza.
Le Operatrici si rendono disponibili ad interventi informativi/formativi in qualunque luogo ove richiesto.
La formazione/informazione è una delle attività primarie del Centro che può vantare Progetti elaborati adatti ad una vastissima utenza sia scolastica, che professionale, anche in lingua inglese.

All'interno dell'Associazione molte delle attività e dei servizi offerti sono svolti dalle volontarie il cui lavoro è fondamentale e caratterizza il nostro Centro.
L'Associazione è accreditata presso S.V.E.P. per il Servizio civile; decine di ragazze si sono alternate negli anni apportando interesse, energie e sostegno pratico importantissimo e prezioso.
Alcune di loro sono rimaste come socie volontarie.

L'Associazione ha in attivo Convenzioni con l'Università Cattolica del Sacro Cuore, l'Università di Parma (Psicologia) e con alcuni Istituti Superiori (maggiorenni) per l'attivazione di tirocini formativi rivolti alle studentesse.

Il Futuro:

Il Centro antiviolenza di Piacenza "La Città delle Donne" garantisce professionalità e impegno ostinato.
Tanti anni (dal 1996 al 2015) di attività in pratica unicamente volontaria, hanno "temprato" e rafforzato il nostro senso di responsabilità quali **donne per le donne** contro la violenza, portandoci a raggiungere standard qualitativi parificati agli altri Centri regionali e nazionali che da sempre godono di finanziamenti territoriali; di questo traguardo siamo orgogliose.
Il nostro obiettivo rimarrà sempre l'aggiornamento e il perfezionamento delle azioni in sostegno delle donne che subiscono violenza di genere, con la medesima, costante passione.